

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang penelitian

Pelayanan prima untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan di rumah sakit pada era milenial menjadi prioritas utama bagi setiap institusi kesehatan. Belum semua rumah sakit dapat memenuhi harapan baik bagi pasien maupun keluarga, masih kerap ada komplain yang muncul ditujukan pada pihak manajemen maupun petugas kesehatan (Suhartini, E., 2017 ; Paomey, C. J., et al, 2016). Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit adalah kehandalan petugas termasuk perawat yang merupakan petugas atau tenaga kesehatan terbanyak di rumah sakit. Kinerja perawat menjadi penentu dalam peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit. Menurut Mandala, E. A. (2016) kinerja adalah suatu prestasai yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu waktu. Kinerja juga merupakan suatu perwujudan kerja yang dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan.

Kinerja perawat dengan kemampuan kerja yang tinggi selain ditentukan oleh kecerdasan (*Intelligence Quotient*) juga ditentukan oleh kecerdasan emosi (*Emotional Quotient*) dan kecerdasan spiritual (*Spiritual Quotient*) yang dimiliki. Kecerdasan emosi yaitu kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Seseorang akan berhasil bila dalam keadaan emosi mampu mengelola emosi dan mampu berpikir dengan baik. Survei yang dilakukan Sarwono dalam Suhartini, E., (2017) menyatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang. Kecerdasan emosi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Demikian juga kecerdasan

spiritual akan berdampak positif pada peningkatan kinerja seorang karyawan (Suhartini, E., 2017).

Menurut Zohar & Marshall dalam Mandala, E. A. (2016) kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan, makna, atau nilai dan kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya serta untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain. Kecerdasan spiritual memegang peranan sangat besar terhadap kesuksesan seseorang dalam bekerja. Handayani, R. I. pada penelitian yang dilakukan pada tahun 2014 menyatakan adanya pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmasari, L. (2012) mengambil kesimpulan yang sama yaitu kecerdasan spiritual berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Demikian pula survei yang dilakukan oleh Utami, E. W., (2013) menyatakan penerapan nilai spiritual sangat berperan dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Kecerdasan merupakan sejumlah kemampuan yang mencakup kemampuan menalar, merencanakan, memecahkan masalah, berpikir abstrak, memahami gagasan, menggunakan bahasa, dan belajar (Utami, E. W., 2013). Keseluruhan aspek kecerdasan manusia mencakup *Intelligence Quotient (IQ)*, *Emotional Intelligence (EQ)*, *Spiritual Quotient (SQ)*, dan *Adversity Quotient (AQ)*. Kompetensi EQ meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, kesadaran sosial, dan keterampilan sosial (Djamarah, S.B., *et al* dalam Utami, E. W., (2013). SQ meliputi komponen mutlak jujur, keterbukaan, pengetahuan diri, fokus pada kontribusi, dan spiritual non dogmatis (Zohar & Marshall, 2008)

Rumah Sakit Pondok Indah merupakan rumah sakit swasta modern pertama yang berdiri tahun 1986. Visi Rumah Sakit Pondok Indah adalah menjadi rumah sakit pilihan

yang menyediakan layanan perawatan kesehatan terbaik, aman, bermutu tinggi dan inovatif. Misi Rumah Sakit Pondok Indah adalah menyediakan pelayanan secara utuh, konsisten dan terpadu berfokus pada pasien melalui praktek berbasis bukti yang sesuai dan pelayanan prima dengan komitmen, kerjasama tim, keterlibatan dari pihak terkait dan peningkatan kompetensi individu yang berkesinambungan. Pelayanan prima yang menjadi tujuan Rumah Sakit Pondok Indah sampai saat ini masih memiliki beberapa kendala antara lain yaitu kualitas tenaga keperawatan yang belum sesuai seperti yang diharapkan. Berdasarkan data *Customer Feed Back Form* (CFBF) yang di dapatkan dari *Patient Relation* (PR) Rumah Sakit Pondok Indah pada tahun 2017 diketahui masih adanya komplain ketidakpuasan terhadap pelayanan perawat, antara lain tentang keramahan perawat, respon perawat terhadap keluhan pasien, pemberian informasi, kesabaran perawat terhadap keluhan pasien, perawat lama bila dipanggil. Data penilaian kinerja perawat di ruang rawat inap lantai 4 dan 5 gedung C yang didapat dari kepala unit perawatan diketahui selama tiga tahun mengalami penurunan. Pada tahun 2015 perawat yang mendapat nilai A 10% nilai B 90% nilai C 0%, tahun 2016 perawat yang mendapat nilai A 6,6% nilai B 93,3% nilai C 0%, tahun 2017 perawat yang mendapat nilai A 3,3% nilai B 93,3% & nilai C 3,3%. Masih adanya komplain yang ditujukan kepada perawat di Rumah Sakit Pondok Indah dan turunnya tingkat kinerja perawat di ruang rawat inap mendorong penulis untuk mengetahui hubungan kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Pondok Indah, Jakarta Selatan.

B. Masalah penelitian

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menuntut profesionalisme setiap tenaga kesehatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah kinerja perawat. Kinerja perawat selain ditentukan oleh kecerdasan juga ditentukan oleh

kecerdasan emosional dan spiritual yang dimiliki. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap kinerja (Rahmasari, L., 2012 ; Rosady, F., 2017 ; Suhartini, E., (2017)). Kecerdasan emosi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Demikian juga kecerdasan spiritual akan berdampak positif pada peningkatan kinerja seorang karyawan. Berdasarkan data yang didapat dari kepala unit perawat di lantai 4 dan 5 gedung C pada tahun 2015 sampai 2017 mengalami penurunan. Sedangkan data *Costumer Feed Back Form* (CFBF) yang di dapatkan dari *Patient Relation* (PR) Rumah Sakit Pondok Indah diketahui masih adanya komplain ketidakpuasan terhadap pelayanan perawat. Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik untuk mengetahui Apakah terdapat Hubungan Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Pondok Indah, Jakarta Selatan?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya hubungan kecerdasan spiritual dan emosional dengan kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Pondok Indah, Jakarta Selatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya gambaran tingkat kecerdasan spiritual perawat di Rumah Sakit Pondok Indah, Jakarta Selatan.
- b. Diketuinya gambaran tingkat kecerdasan emosional perawat di Rumah Sakit Pondok Indah, Jakarta Selatan.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi institusi pendidikan, menambah referensi dan memberikan gambaran pengaruh kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat.
2. Bagi rumah sakit, dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pembuatan program peningkatan kecerdasan spiritual dan emosional perawat.
3. Bagi perawat, mendorong untuk mengembangkan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.
4. Bagi peneliti, dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat.

E. Ruang Lingkup penelitian

Penelitian ini membahas hubungan kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional dengan kinerja perawat. Pelaksanaan penelitian dilakukan setelah proposal di Rumah Sakit Pondok Indah, Jakarta Selatan pada bulan Maret 2018 sampai dengan bulan Juni 2018. Sasaran penelitian adalah semua perawat yang bekerja di ruang rawat inap lantai 4 dan 5 gedung C dengan pendidikan minimal D3 Keperawatan dan sudah menjadi karyawan tetap pada tahun 2018. Instrumen penelitian menggunakan *Spiritual Intelligence Self-Report Inventory* (SISRI) untuk mengukur kecerdasan spiritual, *Emotional Intelligence Inventory* (EII) untuk mengukur kecerdasan emosional, dan Penilaian Kinerja Rumah Sakit Pondok Indah untuk mengukur tingkat kinerja perawat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Analisis data menggunakan uji korelasi *kendall's tau b*.